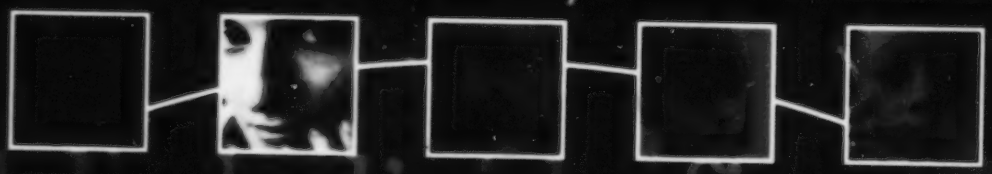


Au-delà de l'aide financière

Sécurité du revenu

Plan d'action 2005-2006

Québec

Au-delà de l'aide financière

Sécurité du revenu

Plan d'action 2005-2006

Québec

Rédaction
Bureau du sous-ministre adjoint de la Sécurité du revenu

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Infographie
AlainShé

Ce plan d'action 2004-2005 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
http://www.mess.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Juin 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-44553-8
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1708-7961

© Gouvernement du Québec

Dans le seul but d'alléger le texte, la forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

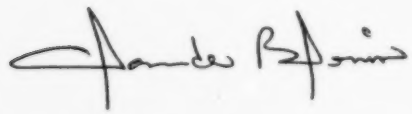
Le présent document expose les priorités d'action de la Sécurité du revenu au cours de l'exercice 2005-2006. Il énonce également les défis que celle-ci devra relever durant cette période, de même que les objectifs et les résultats qu'elle s'engage à atteindre. Il s'intègre par ailleurs dans les orientations du Plan stratégique 2005-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à la réalisation duquel concourt l'agence.

Pour la Sécurité du revenu, l'année 2005-2006 sera d'abord et avant tout une période de transition au cours de laquelle elle devra opérer des changements majeurs portant à la fois sur sa mission, son offre de service, ses façons de faire et sa structure organisationnelle. Ce virage stratégique est rendu nécessaire par différents éléments contextuels parmi lesquels on compte : le processus de modernisation de l'administration publique québécoise, la démarche favorisant la convergence des deux principaux réseaux du Ministère, la refondation du régime d'aide sociale et le resserrement du budget d'administration de l'agence. La Sécurité du revenu cherchera en somme à définir la juste place qu'elle doit occuper en tenant compte de ce nouvel environnement.

En outre, dans la foulée de l'entente signée le 1er mars 2005 par les gouvernements du Québec et du Canada, la Sécurité du revenu s'est vu confier la responsabilité de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. Elle devra donc prendre toutes les dispositions nécessaires à la mise en œuvre et au bon fonctionnement du régime à compter du 1er janvier 2006.

La Sécurité du revenu aura par conséquent à relever le défi de la gestion du changement, de façon à assurer une transition harmonieuse. Une préoccupation constante devra être entretenue quant aux effets que pourraient avoir les orientations retenues sur la clientèle de la Sécurité du revenu, sur ses partenaires et sur son personnel.

La réalisation de ce plan d'action nécessitera des efforts soutenus de coordination entre l'agence et les autres directions générales du Ministère. Elle sera aussi rendue possible grâce à la contribution de chacune des directions locales, régionales et centrales de la Sécurité du revenu. Dans leur plan d'action respectif, celles-ci indiqueront de quelle manière elles entendent s'approprier les objectifs poursuivis par l'agence, de même que les cibles qu'elles se fixent pour y parvenir.



Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu

1 Présentation de la Sécurité du revenu 5
1.1 Valeurs 5
1.2 Clientèle 5
1.3 Services 6

2 Enjeux, orientations et priorités d'action 8
2.1 Enjeux et défis 8
2.2 Orientations stratégiques 10
2.3 Priorités d'action 11

3 Indicateurs et cibles de résultats 15

4 Objectifs particuliers pour 2005-2006 16

5 Ressources allouées 17

6 Facteurs de contingence 18

Annexes 19

Annexe I Définition des services 19

Annexe 2 Définition des indicateurs de résultats 23

1. Présentation de la Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu a le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, elle est responsable de l'administration du régime québécois de sécurité du revenu.

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser leur autonomie économique et sociale.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau étendu de 154 centres locaux d'emploi (CLE) gérés en partenariat avec Emploi-Québec. L'administration de ces services dans les 21 centres du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Un centre de communication avec la clientèle (CCC) permet en outre un accès téléphonique direct et rapide, grâce à ses points de service situés à Gaspé et à Trois-Rivières.

Pour remplir sa mission, la Sécurité du revenu dispose en 2005-2006 de 2 598 ETC, travaillant en forte majorité dans les CLE et au CCC, mais également dans les 17 directions régionales et les unités centrales, qui offrent un soutien aux opérations. Son budget d'administration s'élève à 153,7 millions de dollars.

En aidant les personnes à faible revenu et les prestataires de l'assistance-emploi, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, laquelle représente une priorité pour le gouvernement québécois. Elle entend d'ailleurs contribuer, en 2005-2006, à l'actualisation du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

1.1 Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- confiance dans le potentiel des clientèles;
- justice et équité dans le traitement des clientèles;
- respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- valorisation du partenariat comme mode d'action;
- reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

1.2 Clientèle[2]

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu.

1. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales n'aient été étendues, dans le cadre des fusions municipales).
2. Les volumes de clientèle mentionnés dans cette section se rapportent à l'année financière 2004-2005.

1.2.1 Prestataires de l'assistance-emploi

Au cours de l'année financière 2004-2005, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 521 239[3] prestataires, soit 390 723 adultes et 130 516 enfants, regroupés au sein de 348 687 ménages. Elle a également traité 135 200 nouvelles demandes d'assistance financière. L'aide de dernier recours accordée aux personnes privées de moyens de subsistance a totalisé 2,8 milliards de dollars. Il est à noter que le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. À cet égard, les adultes prestataires se répartissaient comme suit en mars 2005 :

- 42 % étaient des personnes sans contraintes à l'emploi;
- 26 % présentaient des contraintes temporaires les empêchant d'occuper un emploi;
- 32 % présentaient des contraintes sévères les empêchant d'occuper un emploi.

L'offre de service de la Sécurité du revenu est assujettie à la loi et aux règlements en matière d'aide financière, mais elle est adaptée aux caractéristiques de la clientèle sur le plan de l'aide à la personne.

1.2.2 Autres

La Sécurité du revenu utilise diverses autres mesures afin de venir en aide à des personnes à faible revenu, à d'autres en situation de dénuement ainsi qu'à des travailleurs touchés par des licenciements collectifs.

Le carnet de réclamation (aussi appelé carte-médicaments) est accordé, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire de l'assistance-emploi. Il permet d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les examens de la vue et les soins dentaires. Cette carte-médicaments a été octroyée à une moyenne de 10 057 ménages à faible revenu.

La mesure Action emploi a permis à 5 442 prestataires ayant intégré le marché du travail de recevoir un supplément de revenu au cours de l'année 2004-2005. Les derniers versements prévus à cette mesure s'effectueront en novembre 2005.

Le programme de soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources permet d'accorder de façon temporaire une aide financière à la personne licenciée et à sa famille, s'il y a lieu, afin de lui éviter d'avoir à quitter sa région pour chercher un nouvel emploi, de devoir puiser dans ses épargnes ou de liquider une partie de ses biens. Cette aide a été offerte à 822 ménages au cours de l'année 2004-2005. Un programme analogue, s'adressant aux travailleurs œuvrant dans les secteurs du textile et du vêtement, hors des régions ressources, a été mis sur pied en janvier 2005. Il permet à ces travailleurs de conserver leurs actifs et de ne pas avoir recours au Programme d'assistance-emploi en leur accordant une aide financière sans tenir compte de la valeur de leurs biens ni de leur avoir liquide.

Enfin, la mesure de soutien aux mineures enceintes, une initiative commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux, a permis de venir en aide à 239 jeunes filles en situation de dénuement.

1.3 Services

Les services offerts par l'agence comportent deux volets : l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, l'agence offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

3. Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

106-00678/

Aide financière	Aide à la personne
Assistance-emploi • Prestation de base. • Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation.	• Accompagnement et référence à Emploi-Québec (dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), en vue d'interventions favorisant l'intégration au marché du travail. • Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale et professionnelle. • Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée vers les métiers et professions en demande, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales, visant des groupes de personnes aux prises avec des problèmes communs et particuliers.
Autres formes d'aide financière • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement. • Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources. • Soutien des travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement.	

L'annexe 1 présente une description détaillée de ces services. Notons en outre que, en vertu du pouvoir discrétionnaire conféré à la ministre par l'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, la Sécurité du revenu peut accorder une aide financière à un adulte ou à une famille si elle estime que, sans cette aide, l'adulte ou les membres de la famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou, encore, de les conduire au dénuement total.

2 Enjeux, orientations et priorités d'action

2.1 Enjeux et défis

En tant qu'agence gouvernementale rattachée au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Sécurité du revenu participe à la réalisation de la mission que s'est donnée celui-ci, à savoir :

> *Contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes par :*
>
> - *la promotion de l'emploi et du développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;*
> - *le soutien financier des personnes démunies et la coordination de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*

La mission de la Sécurité du revenu s'inscrit d'ailleurs dans cette perspective. Elle consiste, rappelons-le, à :

> *Attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.*

Certains des phénomènes de société qui conditionneront l'évolution du Québec au cours des prochaines années soulèvent des enjeux auxquels la Sécurité du revenu devra faire face pour remplir sa mission et contribuer à celle du Ministère. Ces enjeux ont déjà été abondamment documentés, mais il n'est pas inutile de rappeler ici les défis qu'ils posent à l'agence.

2.1.1 Les changements démographiques

Les sociétés occidentales subissent actuellement des changements démographiques majeurs : la croissance de leur population ralentit et il en résulte un vieillissement rapide. Ces phénomènes prennent une ampleur particulière au Québec[4], où ils auront des répercussions dans plusieurs sphères d'activité, notamment l'équilibre du marché du travail et des finances publiques.

Le nombre de Québécois de moins de 65 ans a déjà commencé à décliner. Dans certaines régions, soit la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, la Côte-Nord, l'Abitibi-Témiscamingue, le Saguenay–Lac-Saint-Jean et la Mauricie, c'est l'ensemble de la population qui a amorcé un mouvement à la baisse.

Le vieillissement exercera une forte pression sur les dépenses de santé et de services sociaux. Il pourrait aussi, toutes choses étant égales par ailleurs, entraîner un déséquilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre au Québec, de sorte que de moins en moins de travailleuses et de travailleurs assureront le financement des services publics : alors que dans les années 1960 il y avait huit personnes en âge de travailler pour chaque personne retraitée, on n'en dénombre que cinq actuellement et il n'y en aura plus que deux en 2030.

2.1.2 La précarité des finances publiques

L'enveloppe budgétaire dont dispose la Sécurité du revenu pour remplir son mandat est fortement conditionnée depuis plus d'une décennie par les pressions qui s'exercent sur l'équilibre des finances publiques québécoises. Ces pressions seront accentuées par les changements démographiques décrits précédemment. Cela oblige l'agence à revoir ses façons de faire afin d'accroître l'efficience de ses processus.

4. Le Québec, avec l'Italie, a enregistré la chute de natalité la plus brusque au cours des dernières années.

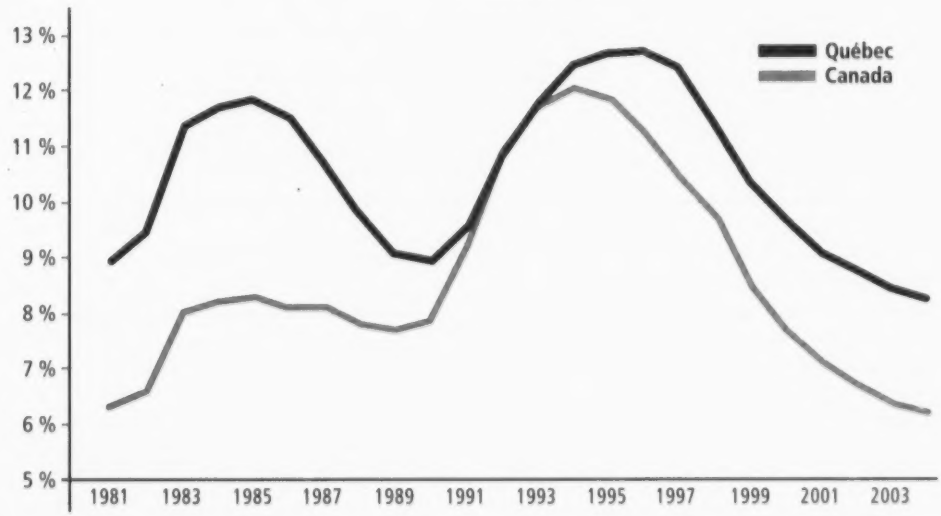
2.1.3 L'incidence persistante de la pauvreté

L'économie québécoise traverse depuis le milieu des années 1990 une période de prospérité exceptionnelle qui s'est traduite, sur le marché du travail, par une vague soutenue de création d'emplois et un recul du chômage. À titre d'illustration, le taux d'emploi des 15 à 64 ans s'est établi en 2004 à 70,3 %[5], ce qui représente un sommet historique.

Cette conjoncture favorable, alliée à la mise en œuvre de réformes sociales visant à maintenir l'incitation au travail et aux efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son partenaire naturel, Emploi-Québec, a permis à plusieurs prestataires de l'assistance-emploi d'intégrer ou de réintégrer le marché du travail. Le nombre total de prestataires dépendant de l'aide de dernier recours (adultes et enfants confondus) a ainsi reculé de 36 % entre le sommet atteint en février 1996 et mars 2005. Cela s'est traduit dans l'évolution du taux d'assistance sociale, qui mesure la proportion de la population de moins de 65 ans qui dépend du régime public de sécurité du revenu : celui-ci est passé de 12,7 % à 8,0 % durant cette période.

Toutefois, malgré une amélioration relative de la situation du marché du travail du Québec par rapport à l'ensemble canadien, l'écart se creuse entre le taux québécois d'assistance sociale et celui du reste du Canada. Depuis 1993, date à laquelle les taux québécois et canadien se situaient au même niveau, la situation comparative du Québec a eu tendance à se détériorer, au point où en 2004, la différence atteint deux points de pourcentage : le taux de 8,2 % observé pour la population québécoise de moins de 65 ans se compare à un taux de 6,2 % au Canada.

Évolution du taux d'assistance sociale de la population de moins de 65 ans au Québec et au Canada, de 1981 à 2004 (données du mois de mars)



Sources : Direction des politiques de sécurité du revenu du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada.

5. Le taux d'emploi mesure la proportion d'une population donnée qui occupe un emploi. En d'autres termes, sur dix Québécois âgés de 15 à 64 ans, sept avaient un emploi en 2004.

Par ailleurs, les baisses successives dans le nombre de prestataires ayant surtout favorisé les personnes les plus près du marché du travail, on constate un alourdissement relatif de la clientèle inscrite à l'assistance-emploi. Ainsi, en mars 2005, 31,8 % des prestataires présentaient des contraintes sévères les empêchant d'occuper un emploi, comparativement à 19,8 % en mars 1996. La Sécurité du revenu doit s'ajuster à ces nouvelles réalités en faisant cheminer son offre de service et en poursuivant son partenariat avec les organismes institutionnels ou communautaires susceptibles d'améliorer le potentiel d'intégration socioprofessionnelle de ces clientèles éloignées du marché du travail.

2.1.4 La modernisation de l'État québécois et du Ministère

La publication par le gouvernement québécois en mai 2004 du *Plan de modernisation 2004-2007* marquait l'amorce d'une démarche de révision globale destinée à recentrer le rôle de l'État sur ses missions essentielles et à assurer aux citoyens des services de meilleure qualité et à moindre coût. À l'instar de tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, la Sécurité du revenu participe activement à cette opération, par des réflexions menées tant à l'interne qu'au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Des changements dans l'environnement externe et interne de l'agence commandaient un repositionnement de la Sécurité du revenu avant même que cette révision des structures et des programmes ne soit lancée. Des travaux avaient déjà été entrepris afin de dégager une vision consensuelle du devenir de l'agence, en tenant compte notamment de son historique en tant qu'organisation, de ses forces et de ses faiblesses ainsi que du contexte socioéconomique et budgétaire. Le Plan de modernisation 2004-2007 vient ajouter une dimension à cette réflexion, qu'il s'agit maintenant de poursuivre en l'insérant dans une démarche ministérielle et gouvernementale.

2.2 Orientations stratégiques

Dans le but de relever les défis posés par les enjeux décrits dans les pages qui précèdent, la Sécurité du revenu s'est fixé, pour l'année financière 2005-2006, quatre priorités d'action qui font l'objet d'une présentation à la section 2.3. Ces priorités se situent d'abord en continuité avec les orientations stratégiques du gouvernement du Québec, dévoilées par le premier ministre en mars 2004 dans le document intitulé *Briller parmi les meilleurs*. Parmi les orientations qui y sont énoncées, trois interpellent directement la Sécurité du revenu :

- réaliser le plein potentiel du Québec, dans une perspective de développement durable;
- soutenir l'épanouissement de la famille, favoriser la natalité et le développement social;
- revoir le rôle et les façons de faire de l'État.

La Sécurité du revenu a également tenu compte, dans la détermination de ses priorités d'action, des orientations que poursuit le Ministère dans son plan stratégique 2005-2008, à la réalisation duquel elle concourt :

- favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- moderniser les interventions du Ministère.

Le Ministère se propose de mettre en œuvre, au cours des trois prochaines années, une stratégie globale fondée sur l'emploi comme outil privilégié pour combattre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les actions qu'entreprendra la Sécurité du revenu en 2005-2006 s'inscriront dans cette perspective. Elles se situeront également dans la continuité du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi, qui ont été dévoilés respectivement le 2 avril 2004 et le 20 janvier 2005 et dont la coordination incombe à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Du fait de sa mission, la Sécurité du revenu est directement sollicitée par ces deux plans d'action.

2.3 Priorités d'action

Considérant les défis posés par l'incidence persistante de la pauvreté au Québec, par le vieillissement de la population, par la précarité des finances publiques et par la modernisation de l'administration publique québécoise, tenant compte aussi des orientations poursuivies par son ministère d'appartenance, la Sécurité du revenu déploiera ses efforts en 2005-2006 en fonction des quatre priorités suivantes :

- administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité;
- préserver la qualité des services offerts à la clientèle;
- contribuer à la (ré)intégration socioprofessionnelle des prestataires de l'assistance-emploi;
- revoir la mission et l'offre de service de l'agence.

Les trois premières de ces priorités concernent les opérations courantes de l'agence, tandis que la quatrième correspond aux changements que devra opérer la Sécurité du revenu dans un contexte de transition.

2.3.1 Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité

Le soutien financier des personnes démunies est au cœur même des activités de la Sécurité du revenu. Le budget de transfert du Programme d'assistance-emploi sera de l'ordre de 2,6 milliards de dollars en 2005-2006. Étant donné l'ampleur des fonds publics dont l'administration lui est confiée, l'agence devra préserver la rigueur avec laquelle elle gère ceux-ci et s'assurer que chaque personne prestataire reçoit le montant exact auquel elle a droit, par souci d'équité envers les personnes prestataires elles-mêmes, les travailleurs à faible revenu et l'ensemble des contribuables.

En 2005-2006, la Sécurité du revenu cherchera à réduire de 300 millions de dollars le coût du Programme d'assistance-emploi grâce notamment à ses interventions en matière de conformité. Il s'agit là d'un important défi de gestion : l'agence poursuivra un objectif financier significativement plus élevé que les résultats enregistrés au cours de l'exercice précédent, et cela, en dépit de l'adoption d'une méthode de comptabilisation plus restrictive, destinée à améliorer la crédibilité, l'intégralité et la précision des résultats. Au nombre des moyens privilégiés pour atteindre cette cible, outre les actions qu'elle déploie quotidiennement dans le cadre d'enquêtes ou de la gestion des dossiers actifs, l'agence prévoit affecter quelque 130 personnes-années à des activités en matière de conformité. Elle poursuivra également l'utilisation de la trentaine d'ententes d'échange de renseignements qu'elle a déjà conclues avec différents partenaires. De plus, la Sécurité du revenu continuera à réaliser les projets novateurs financés par le Fonds d'initiatives en conformité (FIC) afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité des processus à ce chapitre.

L'entrée à l'aide de dernier recours fera par ailleurs l'objet d'une attention particulière en 2005-2006. Des expérimentations récentes menées grâce au soutien financier du FIC ont permis de repérer un certain nombre de pratiques permettant d'assurer une plus grande équité au processus d'attribution initiale, par exemple l'affectation d'agents spécialisés à cette activité et un étroit suivi des décisions rendues par ces derniers. Le réseau des CLE sera appelé à généraliser l'utilisation de ces pratiques lors du traitement des nouvelles demandes d'aide.

2.3.2 Préserver la qualité des services offerts à la clientèle

La qualité des services offerts à sa clientèle est une préoccupation constante de la Sécurité du revenu. Compte tenu du budget d'administration qui lui est attribué, l'agence cherchera à préserver la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel soucieux de résoudre les problèmes que vit sa clientèle. Le maintien de cette attitude proactive représentera en 2005-2006 un important défi pour les gestionnaires de la Sécurité du revenu.

L'agence s'est dotée depuis quelques années d'une série d'indicateurs qui lui permettent de mesurer sa performance eu égard à cette priorité : délais de traitement, pourcentage de décisions renversées en appel et ratio de plaintes. Les cibles associées à la plupart de ces indicateurs ont été maintenues ou rehaussées. La Sécurité du

revenu entend aussi continuer d'assurer le suivi des plaintes déposées par les prestataires et de s'en servir comme outil de gestion de la qualité des services.

La fin du programme APPORT a par ailleurs créé une situation particulière à laquelle l'agence entend remédier. En effet, bien que le remplacement de celui-ci, à compter de 2005, par la Prime au travail profitera à la plupart des ménages québécois, certains d'entre eux pourraient être désavantagés par cette réforme. Soucieuse de préserver la qualité de ses services, l'agence offrira des mesures compensatoires afin d'éviter une telle éventualité.

Ce souci à l'endroit de la qualité de sa prestation de services amènera également la Sécurité du revenu à approfondir sa connaissance des liens entre celle-ci et les ressources qu'elle y consacre. L'agence poursuivra ainsi la détermination des coûts de revient de ses activités et services, lesquels ont déjà été mesurés au cours des trois exercices précédents, et utilisera ceux-ci à des fins de gestion en vue d'améliorer sa performance organisationnelle.

2.3.3 Contribuer à la (ré)intégration socioprofessionnelle des prestataires de l'assistance-emploi

L'énoncé des enjeux stratégiques présenté plus haut a permis d'établir que le vieillissement de la population québécoise risque d'entraîner un déséquilibre entre l'offre et la demande de la main-d'œuvre au cours des prochaines années. Il est donc plus que jamais impérieux d'encourager et de valoriser le travail afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent réaliser leurs ambitions, cultiver leurs talents et contribuer activement à la croissance économique du Québec.

La réintégration professionnelle des prestataires de l'assistance-emploi ne présentant pas de contraintes sévères à l'emploi constitue d'ailleurs une priorité gouvernementale. Le Plan stratégique 2005-2008 du Ministère et le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale font de l'emploi l'outil privilégié pour combattre la dépendance. La Sécurité du revenu intensifiera donc les efforts qu'elle consacre déjà à accompagner les personnes exclues du marché du travail afin que celles-ci développent leur potentiel et qu'elles puissent intégrer un emploi.

Il faut en outre rappeler que le premier article de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale édicte que les programmes et services relevant du régime québécois du soutien du revenu doivent d'abord viser « à favoriser l'autonomie économique et sociale des personnes et à les aider dans leurs démarches d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi ».

La planification 2005-2006 de l'agence prévoit différentes actions pour actualiser cette priorité. Le mécanisme privilégié sera Place à l'emploi, opération dans le cadre de laquelle la Sécurité du revenu agit en étroite complémentarité avec Emploi-Québec. Place à l'emploi s'adresse aux personnes qui veulent s'inscrire à l'assistance-emploi (volet Attribution initiale) et à celles déjà présentes à l'aide de dernier recours (volet Gestion des dossiers actifs), la priorité étant accordée aux personnes qui y sont depuis moins de deux ans. Le rôle du personnel de la Sécurité du revenu consiste à évaluer la capacité de la personne à entreprendre des démarches vers l'emploi et, le cas échéant, à la diriger vers les services d'Emploi-Québec, dans le but de favoriser son intégration à court terme au marché du travail. Le cadre d'opération de Place à l'emploi, du moins pour le volet Attribution initiale, sera influencé en 2005-2006 par l'implantation progressive, dans les CLE, d'expérimentations favorisant la convergence des activités d'accueil, d'évaluation et de référence. Malgré cette réorganisation, la Sécurité du revenu entend référer en moins de 24 heures tous les nouveaux demandeurs qui se présentent dans les CLE et qui répondent aux critères de Place à l'emploi.

La Sécurité du revenu accordera une attention particulière, dans le cadre de ses références vers Emploi-Québec, aux prestataires dits à double statut, c'est-à-dire les prestataires de l'assistance-emploi qui sont également actifs ou admissibles au programme d'assurance-emploi.

Les prestataires âgés de moins de 25 ans aptes au travail feront l'objet d'une attention particulière de la part de l'agence. Celle-ci compte poursuivre ses efforts afin de mettre ces jeunes en mouvement, par l'intermédiaire du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, qu'ils doivent entreprendre s'ils sont sans

contraintes à l'emploi et sans enfants à charge. Outre le Parcours individualisé, ces jeunes se verront offrir une solution alternative à l'aide de dernier recours, dans le cadre de Solidarité jeunesse, qui fait appel à une action concertée de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et des organismes jeunesse.

La Sécurité du revenu ciblera également les jeunes mères. Elle augmentera les efforts qu'elle consacre à Ma place au soleil : cette mesure à l'intention des jeunes mères, avec priorité accordée aux chefs de famille monoparentale, fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, par le fait même, d'intégrer le marché du travail de façon durable. Comme les interventions auprès de cette clientèle permettent aux mères et à leurs enfants de ne plus dépendre de l'aide de dernier recours, elles présentent l'intérêt de briser le cycle de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté et de contribuer à la réduction recherchée du taux québécois d'assistance sociale.

Enfin, l'agence poursuivra pour une troisième année l'expérimentation de projets destinés à lutter contre la pauvreté dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata. Ces projets permettent de concevoir des interventions adaptées aux besoins des populations concernées. Ils s'inscrivent en outre dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont l'un des axes consiste à favoriser l'engagement de l'ensemble de la société par l'émergence de stratégies locales sur les territoires prioritaires d'intervention.

2.3.4 Revoir la mission et l'offre de service de la Sécurité du revenu

La démarche gouvernementale de modernisation de l'État québécois et le projet ministériel de convergence amèneront la Sécurité du revenu à opérer, au cours de l'année 2005-2006, des changements majeurs portant à la fois sur sa mission, sur son offre de service, sur ses façons de faire et sur sa structure organisationnelle. Le plan d'action 2005-2006 désigne six secteurs distincts où s'actualiseront ces mutations.

Le projet ministériel de convergence prévoit d'abord la mise en place de deux lignes d'affaires distinctes mais complémentaires : d'une part, l'offre de services publics d'emploi et, d'autre part, l'offre de services de solidarité sociale s'adressant aux personnes inaptes à travailler à court terme. Cette dernière ligne d'affaires devrait inclure, outre l'aide financière de dernier recours aux personnes et aux familles incapables de subvenir seules à leurs besoins, l'intégration socioprofessionnelle des personnes éloignées du marché du travail, l'articulation territoriale de la lutte contre la pauvreté et enfin, en lien avec la politique gouvernementale sur l'action communautaire, le soutien à la participation citoyenne et à la concertation. La Sécurité du revenu, à qui incomberont ces responsabilités, s'emploiera à définir plus avant les domaines d'intervention et les principes directeurs qui leur seront associés. Elle élaborera aussi un nouveau modèle d'organisation des services à rendre dans le cadre de cette ligne d'affaires et identifiera les leviers financiers qui devraient lui être confiés afin qu'elle joue pleinement son rôle en matière de développement social.

L'agence contribuera par ailleurs à la convergence recherchée entre son réseau et celui d'Emploi-Québec. Celle-ci devrait s'opérer en 2005-2006 dans deux domaines précis : l'accueil, l'évaluation et la référence des nouveaux demandeurs d'aide sociale, puis la gestion administrative.

La simplification du régime québécois de sécurité du revenu fera également l'objet d'importants efforts de la part de la Sécurité du revenu en 2005-2006. D'abord, sur le plan législatif et réglementaire, l'agence se propose de jouer un rôle d'influence à l'occasion de la réforme du Programme d'assistance-emploi, dans le cadre du projet de loi n° 57, Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Ensuite, sur le plan administratif, l'agence procédera à un réexamen de ses façons de faire dans le but d'identifier des allègements permettant de s'ajuster à la réalité budgétaire sans pénaliser la clientèle.

La Sécurité du revenu entend de surcroît moderniser la prestation et l'organisation de ses services en 2005-2006. Il s'agira en fait de donner suite aux importants travaux entrepris sur l'architecture organisationnelle et opérationnelle du réseau de la sécurité du revenu afin de dégager une vision consensuelle de son devenir. Une fois ces travaux terminés, des réaménagements destinés à adapter les modes de prestation et d'organisation des services seront opérés dans les perspectives suivantes :

- le regroupement de la gestion des dossiers des prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi;
- la régionalisation d'activités complexes et spécialisées;
- le plein déploiement du Centre de communication avec la clientèle;
- la mise en place de services en ligne;
- la reconfiguration du réseau des CLE.

Les gouvernements du Québec et du Canada ont signé, le 1er mars 2005, une entente concernant les congés parentaux. La Sécurité du revenu s'est vu confier la responsabilité de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, issu de cette entente. Elle devra donc prendre toutes les dispositions nécessaires au bon fonctionnement du régime. La mise sur pied de l'infrastructure requise à cet effet se fera sous l'autorité du Conseil de gestion de l'assurance parentale. Dans le cadre de ce mandat, l'agence élaborera des processus d'affaires innovateurs, soutenus par des nouvelles technologies et par une approche multimode : elle pourra ainsi acquérir une expertise unique en matière de prestation électronique de services.

Enfin, la Sécurité du revenu apportera son entière collaboration aux éventuels projets pilotés par le ministère des Services gouvernementaux. Deux de ces projets pourraient plus particulièrement concerner l'agence : il s'agit de la mise en place de Services Québec ainsi que des regroupements interministériels envisagés dans le secteur des services administratifs.

3 Indicateurs et cibles de résultats

Indicateurs		Cibles de résultats	
		2004-2005	2005-2006
Rigueur et équité de l'assistance financière	Valeur totale des réductions de coûts consécutives, notamment, aux interventions en matière de conformité	248 M$.	Réduire de 300 M$ les coûts du Programme d'assistance-emploi.
Qualité des services	Délai moyen de traitement à l'attribution initiale	Délai de 10 jours ou moins.	Traiter dans un délai moyen de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale.
	Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	Délai de 12 jours ou moins.	Traiter dans un délai moyen de 10 jours civils les demandes adressées à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (DCEMS).
	Délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC	Réponse dans un délai moyen de 90 secondes, sans excéder 3 minutes.	Répondre aux appels dans un délai moyen de 110 secondes.
	Ratio de plaintes	Ratio de 1,5 plainte par 1 000 dossiers.	Maintenir le ratio à un niveau ne dépassant pas 1,6 plainte par 1 000 dossiers.
	Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	Pourcentage de 25 %.	Maintenir en deçà de 21 % le pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.
Intégration à l'emploi	Nombre de références à Emploi-Québec	70 100* références.	Procéder, d'ici au 31 mars 2006, à 28 125* références visant les prestataires déjà présents à l'aide afin de contribuer à l'atteinte de la cible de participations d'Emploi-Québec.
	Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil	746 nouvelles participantes.	Enregistrer 766 nouvelles participantes à Ma place au soleil.

* Les cibles 2005-2006 ne sont pas directement comparables avec celles de 2004-2005. Le cadre d'opération du volet Attribution initiale de Place à l'emploi sera en effet influencé en 2005-2006 par l'implantation progressive, dans les CLE, d'expérimentations favorisant la convergence des activités d'accueil, d'évaluation et de référence. En conséquence, plutôt que de se donner une cible quantitative en ce qui concerne la référence de nouveaux demandeurs, la Sécurité du revenu se fixe comme objectif de diriger vers Emploi-Québec tous ceux qui répondent aux critères de Place à l'emploi. La cible de 28 125 références correspond donc strictement aux prestataires déjà présents à l'aide.

De façon générale, les cibles ont été établies en tenant compte des résultats enregistrés en 2004-2005, du budget d'administration 2005-2006 et des facteurs extérieurs susceptibles d'influencer les opérations au cours de l'année.

L'annexe 2 présente une définition des indicateurs opérationnels qui apparaissent au tableau précédent.

4 Objectifs particuliers pour 2005-2006

En plus des engagements relatifs aux indicateurs de résultats opérationnels, la Sécurité du revenu entend poursuivre des objectifs particuliers au cours de l'année financière 2005-2006. Contrairement aux indicateurs de résultats, ces objectifs n'ont pas un caractère récurrent.

Objectifs particuliers	Résultats attendus
Objectif 1 Assurer la rigueur du traitement des nouvelles demandes d'assistance-emploi.	Identifier au cours du printemps 2005, des pistes permettant d'améliorer la qualité du processus d'attribution initiale. Mettre en place au début de l'automne 2005 les solutions retenues.
Objectif 2 Assurer la qualité des services à la population.	Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion de la qualité des services. Offrir des mesures compensatoires aux familles désavantagées à la suite du remplacement du programme APPORT par la Prime au travail.
Objectif 3 Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie.	Référer en moins de 24 heures vers Emploi-Québec tous les nouveaux demandeurs qui se présentent sur place et qui répondent aux critères de Place à l'emploi. Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse, afin que les places disponibles soient pleinement utilisées. Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité.
Objectif 4 Faire évoluer la mission et l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles.	Favoriser l'émergence d'une nouvelle ligne d'affaires, axée sur la solidarité sociale. Participer activement à la convergence du réseau de la Sécurité du revenu et de celui d'Emploi-Québec. Contribuer à la simplification législative, réglementaire et administrative du régime québécois de sécurité du revenu. Moderniser la prestation et l'organisation des services de l'agence et élaborer une stratégie de transition à cet effet. Mettre en place, d'ici au 1er janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale.
Objectif 5 Contribuer à la modernisation de l'État québécois et du Ministère.	Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la mise en place du ministère des Services gouvernementaux.

5 Ressources allouées[6]

Les ressources dont dispose la Sécurité du revenu pour atteindre les résultats prévus au plan d'action 2005-2006 se répartissent ainsi :

Effectifs distribués (ETC)	2 475,0	(régions, y compris la Ville de Montréal, et CCC)
	122,8	(unités centrales)
	2 597,8[7]	
Budget de transfert		
(en milliers de dollars)		
Assistance-emploi	2 622 191,0[8]	
Action emploi	4 004,6	
APPORT	17 000,0	
Gestion du dénuement	17 000,0	
Solidarité jeunesse	35 000,0	
Ententes régionales de partenariat	1 000,0	
	2 696 195,6	
Budget d'administration		
(en milliers de dollars)		
Budgets de rémunération	92 505,9	(régions et CCC)
	7 498,3	(unités centrales)
	8 357,4[9]	(affectation avant distribution)
	108 361,6	
Budgets de fonctionnement	6 464,2	(régions et CCC)
	1 554,3	(unités centrales)
	261,0[9]	(affectation avant distribution)
	8 279,5	
Entente avec la Ville de Montréal	37 103,6	
	153 744,7[10]	

6. L'information rapportée dans cette section est fournie par la Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
7. Ce nombre comprend les effectifs régulier et occasionnel. S'y ajoutent 291,5 ETC supplémentaires, soit 120 aux fins de suppléance, 131,5 associés au Fonds de mise en œuvre de mesures et quelque 40 en vertu du Fonds d'initiatives en conformité (FIC).
8. De ce montant, 4,1 millions de dollars sont attribués au soutien des travailleuses et travailleurs licenciés collectivement, 2,1 millions aux préparations lactées, 1,4 million à la mesure de soutien financier à l'intention des mineures enceintes et 1,4 million aux rapports médicaux.
9. Budgets liés au FIC et à diverses sommes destinées aux régions.
10. Des ressources additionnelles de 6,2 millions de dollars sont prévues pour les besoins du Fonds de mise en œuvre de mesures.

6 Facteurs de contingence

Certains facteurs échappant au pouvoir de la Sécurité du revenu peuvent exercer une influence déterminante sur le degré d'atteinte des cibles et des objectifs définis aux sections 3 et 4. Le processus d'élaboration du présent plan d'action a fait appel à une série d'hypothèses liées au comportement prévisible de ces facteurs exogènes. Advenant que ces hypothèses ne se matérialisent pas, les résultats en fin d'exercice pourraient ne pas correspondre aux prévisions initiales sans que la responsabilité des dirigeants de l'agence soit en cause. Parmi ces facteurs de contingence, les principaux sont :

- l'évolution de la conjoncture économique et du marché du travail;
- le déroulement des négociations dans la fonction publique québécoise.

Annexe 1 : Définition des services

A1.1 Aide financière

A1.1.1 Programme d'assistance-emploi

Prestation de base
Montant versé à un adulte seul ou à un couple afin de combler certains besoins reconnus par règlement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi. Le montant ne tient compte que des besoins de l'adulte ou des adultes compris dans le ménage, puisque les besoins des enfants mineurs à charge sont généralement couverts par l'allocation familiale de la Régie des rentes du Québec et par la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral.

Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi

Il existe trois types d'allocations pour contraintes à l'emploi, qui s'ajoutent à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi.

- Une allocation pour contraintes temporaires est accordée lorsque la personne remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :
  - Son état physique ou mental l'empêche, pour une période d'au moins un mois, de réaliser une activité liée à une démarche d'intégration à l'emploi.
  - Elle est enceinte d'au moins 20 semaines.
  - Elle garde un enfant à charge âgé de moins de 5 ans.
  - Elle garde un enfant à charge âgé de 5 ans et plus qui ne fréquente pas l'école en raison d'un handicap ou parce qu'aucune place n'est disponible dans une maternelle à temps plein.
  - Elle est âgée de 55 ans ou plus.
  - Elle est hébergée dans une maison pour victimes de violence conjugale.
  - Elle procure des soins constants à une personne dont l'autonomie est réduite.
  - Elle est responsable d'une résidence ou d'une famille d'accueil reconnue en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
  - Elle est responsable d'un foyer d'accueil lié par contrat avec le ministère de la Sécurité publique.
  - Elle est placée en résidence d'accueil.
  - Elle est prise en charge par une ressource intermédiaire.
- Une allocation pour contraintes sévères est accordée à la personne qui démontre que son état physique ou mental est affecté de façon significative, pour une durée permanente ou indéfinie, et que cela l'empêche de subvenir à ses besoins ou à ceux de sa famille.
- L'allocation mixte est accordée lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes à l'emploi. Par exemple, l'un des adultes montre des contraintes temporaires et l'autre présente des contraintes sévères.

Prestation pour adulte hébergé

Montant de base applicable à l'adulte hébergé (ou à une personne mineure hébergée avec son enfant) dans un établissement reconnu, de même qu'à une personne ex-détenue logée, en vue de sa réinsertion sociale, dans un établissement reconnu.

Prestations spéciales

Montant remboursé à une personne prestataire ou à un fournisseur pour payer les frais occasionnés par un besoin particulier dont les coûts ne sont considérés ni dans la prestation de base, ni dans les allocations pour contraintes à l'emploi, ni dans les ajustements.

Les prestations spéciales couvrent les frais suivants : médicaments, frais de transport et de séjour pour recevoir des soins médicaux, soins dentaires, prothèses dentaires, examen de la vue, lunettes et lentilles cornéennes, préparations lactées, montants supplémentaires pour couvrir d'autres frais entraînés par des soins particuliers que nécessite l'état de santé; orthèses, prothèses, équipement et accessoires pour la santé et la sécurité; certains frais scolaires pour les enfants à charge; autres frais occasionnés par des situations difficiles comme un décès, un incendie, un sinistre, un déménagement causé par la séparation des conjoints, etc.

Ajustements pour enfants à charge

Montant accordé à une famille prestataire avec enfants mineurs à charge qui ne reçoit pas le maximum de l'allocation familiale de la Régie des rentes du Québec (RRQ) et du Supplément de la prestation nationale pour enfants du gouvernement fédéral (PFCE), afin de combler la différence.

Une aide financière additionnelle est versée aux familles prestataires avec enfants majeurs à charge afin d'assurer que les besoins essentiels de ces enfants, s'ils sont aux études, seront comblés.

Carnet de réclamation (ou carte-médicaments)

Document permettant d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les examens de la vue et les soins dentaires.

Le carnet est accordé aux personnes prestataires de l'assistance-emploi. Il peut également être délivré, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire.

A1.1.2 Autres mesures

Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse

Montant attribué par la Sécurité du revenu et remis par l'organisme jeunesse, pendant la phase intensive de la démarche, à la personne participant à Solidarité jeunesse. Cette aide financière est composée du total des montants suivants :

- une allocation correspondant à la prestation que la personne aurait reçue si elle avait été admise à l'assistance-emploi;
- un montant pouvant atteindre 30 $ pour chaque semaine de participation;
- un montant servant à couvrir en tout ou en partie les frais de garde et de transport directement liés à la participation à Solidarité jeunesse.

Supplément de revenu (Action emploi)

Cette mesure vise à inciter les personnes à accroître leurs efforts en vue d'intégrer le marché du travail.

Elle s'adresse aux prestataires ayant une présence à l'assistance-emploi de 36 mois et qui ont intégré le marché du travail entre le 1er avril 2001 et le 30 novembre 2002. Les prestataires admissibles reçoivent un supplément à leur revenu de travail pendant une période de 36 mois. Le montant de ce supplément, versé mensuellement, décroît d'une année à l'autre de manière à tenir compte de l'augmentation du revenu de travail et à éviter une baisse du revenu à la fin de la période d'admissibilité.

Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement

La mesure vise à offrir une aide financière fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître, à apporter une aide globale où l'assistance financière accompagne d'autres formes de soutien et d'encadrement et à accorder une aide financière temporaire de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance.

Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

Ce programme vise à offrir une aide financière à la personne licenciée et à sa famille, s'il y a lieu, afin de lui éviter d'avoir à quitter sa région pour chercher un nouvel emploi, de devoir puiser dans ses épargnes ou de liquider une partie de ses biens.

Soutien des travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement

Ce programme vise à accorder une aide financière aux travailleuses et aux travailleurs licenciés et à leur famille, s'il y a lieu, sans tenir compte de la valeur de leurs biens ni du montant de leur avoir liquide, de façon à leur permettre de conserver leurs actifs et de ne pas avoir recours au Programme d'assistance-emploi.

A1.2 Aide à la personne

Accompagnement et références à Emploi-Québec

Après définition des difficultés propres à une personne prestataire ainsi que de ses besoins, référence à Emploi-Québec dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

- L'opération Place à l'emploi s'adresse en premier lieu aux nouveaux demandeurs et demandeuses voulant s'inscrire à l'assistance-emploi. Si la personne ne présente pas de problème l'empêchant a priori d'occuper un emploi, elle est dirigée vers Emploi-Québec, qui l'aide à repérer les emplois qu'elle serait en mesure d'occuper immédiatement. Si de tels emplois ne sont pas disponibles ou si la personne éprouve des difficultés qui font obstacle à son intégration à l'emploi, elle est admise à l'assistance-emploi. L'opération s'adresse aussi aux personnes déjà présentes à l'aide de dernier recours, la priorité étant accordée aux prestataires ayant moins de deux ans de présence cumulative à l'assistance-emploi au cours des 36 derniers mois.
- L'obligation de parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les conduiront à une intégration réussie au marché du travail. En vertu des dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale qui visent le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge ont l'obligation d'entreprendre un parcours.

Accompagnement et références dans le cadre de Solidarité jeunesse

Référence à un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou à un organisme spécialisé auprès des jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse. Cette stratégie offre à tous les jeunes de moins de 25 ans qui font une demande à l'assistance-emploi et qui y sont admissibles la possibilité de prendre part à des activités de formation, de retourner aux études ou d'occuper un emploi grâce au soutien des CLE et des organismes vers lesquels ils sont dirigés.

Accompagnement et références aux organismes externes (institutionnels et communautaires)

Dans le volet de sa mission qui concerne l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre aux personnes prestataires aux prises avec de graves problèmes qui peuvent nuire à leur insertion sociale et professionnelle la possibilité d'être dirigées vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés.

Accompagnement dans le cadre de Ma place au soleil

Ma place au soleil s'adresse aux jeunes mères, avec priorité accordée aux chefs de famille monoparentale. Il s'agit d'une démarche d'accompagnement axée sur la formation diplômée dans des métiers ou des professions en demande, en vue d'une intégration durable au marché du travail et de la réduction de l'incidence de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté.

Initiatives locales et régionales

Découlant des ententes spécifiques de développement régional ou d'autres ententes de partenariat, ces initiatives sont destinées à des groupes de prestataires aux prises avec des problèmes communs qui nuisent à leur insertion sociale ou à leur intégration à l'emploi. Ces initiatives sont prises sur une base locale ou régionale et elles sont adaptées.

Annexe 2 :
Définition des indicateurs de résultats

A2.1 Rigueur et équité de l'assistance financière

- **Valeur totale des réductions de coûts consécutives aux interventions en matière d'aide à la personne et de conformité**

  Cet indicateur correspond à la somme des trois composantes suivantes :

  - *la valeur financière estimée des économies associées aux sorties de l'assistance-emploi attribuables aux interventions de la Sécurité du revenu en matière de conformité et d'aide à la personne;*
  - *la valeur financière estimée des diminutions de l'aide attribuables aux interventions de la Sécurité du revenu en matière de conformité et d'aide à la personne;*
  - *le montant des réclamations brutes en aide gratuite et en aide conditionnelle.*

A2.2 Qualité des services

- **Délai moyen de traitement à l'attribution initiale**

  Délai moyen, calculé en jours ouvrables, entre la date de dépôt de la demande et la date de la décision par l'agente ou l'agent d'aide.

- **Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle**

  Délai moyen, calculé en jours civils, entre la date de réception de la demande à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle et la date de transmission de la recommandation au centre local d'emploi.

- **Délai moyen d'attente des appels acheminés au Centre de communication avec la clientèle (CCC)**

  Durée moyenne, calculée en secondes, entre le moment où la personne obtient une ligne au Centre de communication avec la clientèle et le moment où son appel est pris en charge par une agente ou un agent.

  Ce délai ne tient pas compte des abandons et des appels rejetés. Il est en outre calculé par regroupement des appels traités par demi-heure.

- **Ratio de plaintes**

  Nombre de plaintes par 1 000 ménages actifs pour lesquelles le Bureau des renseignements et plaintes recommande, au cours de l'année financière, qu'une modification soit apportée afin d'y donner suite.

  Ces plaintes peuvent être relatives au service à la clientèle, à l'aide financière ou à un autre facteur relevant de la Sécurité du revenu.

- **Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision**

  Proportion des demandes de révision ayant donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux.

  Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

A2.3 Intégration à l'emploi

- **Nombre de références à Emploi-Québec**

  Nombre de références de prestataires vers Emploi-Québec en suivi de gestion des dossiers actifs, dans le cadre de l'opération Place à l'emploi et de l'obligation de parcours.

- **Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil**

  Nombre de jeunes mères ayant entrepris une participation à Ma place au soleil au cours de l'année financière.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec